

Rezensionen

Frauke Schade (Hrsg.): Praxishandbuch digitale Bibliotheksdienstleistungen: Strategie und Technik der Markenkommunikation. Herausgabe unter Mitarbeit von Johannes Neuer, Redaktion Klaus Stelberg. Berlin: De Gruyter Saur, 2016. XVII, 435 Seiten, Illustrationen. ISBN 978-3-11-034648-0

Besprochen von **Prof. Dr. Konrad Umlauf:** Universitätsprofessor im Ruhestand, Humboldt-Universität zu Berlin, Institut für Bibliotheks- und Informationswissenschaft, Rehhofsteige 8, D-97996 Niederstetten, E-Mail: konrad.umlauf@rz.hu-berlin.de

DOI 10.1515/bfp-2017-0033

Der De-Gruyter-Saur-Verlag setzt die ausgezeichnete Reihe seiner Praxishandbücher fort. In 2016 erschienen außer dem vorliegenden die Praxishandbücher *Ausstellungen in Bibliotheken*¹ und *Bibliotheksbau*.² Für 2017 sind *Prozessmanagement in Bibliotheken und Informationseinrichtungen*³ und *Open Access*⁴ avisiert. Insgesamt sind seit 2012 sieben Titel herausgekommen.

Im vorliegenden Praxishandbuch haben die Professorin Frauke Schade, Hochschule für Angewandte Wissenschaften Hamburg, und Johannes Neuer, Director of Customer Experience an der New York Public Library, zusammengearbeitet. Von Schade stammen die theoretischen, konzeptionellen Kapitel. Neuer steuert Beispiele aus seiner Praxis bei und liefert das Kapitel *Evaluation*. Klaus Ulrich Werner ist mit einem Kapitel vertreten, in dem er das Rauminformationssystem seiner Philologischen Bibliothek der Freien Universität Berlin vorstellt. Dass Neuer und Werner nicht durchgängig der ziemlich steilen Terminologie Schades folgen, ist eher erfrischend.

Die Einleitung umreißt den Anspruch, den das Handbuch erfüllen will: Wenn Bibliotheken ihre Identität bewahren wollen, dann müssen sie sich als Marke darstellen – besser sollte man sagen neu erfinden – und einerseits ihre wesensprägenden Eigenschaften auf den Punkt bringen

(Auswählen und Sammeln, Bewahren und Überliefern, Ordnen und Erschließen, Bereitstellen und Vermitteln), andererseits dies in virtuellen Räumen und mit digitalen Dienstleistungen so tun, dass sie sichtbar bleiben und die Spezifika von digitalen Dienstleistungen zum Ausgangspunkt nehmen. Was man in diesem Handbuch nicht erwarten kann, sind technische Details. So enthält das Kapitel über Suchmaschinenoptimierung keine Erklärung von HTML, sondern u. a. nur Hinweise, dass der Title-Tag Begriffe enthalten soll, die für den Inhalt der Webseite relevant sind, oder dass der Domainname gleich dem Markennamen sein soll.

Teil I behandelt digitale Bibliotheken und ihre Dienstleistungen. Im Mittelpunkt stehen die Eigenschaften von Dienstleistungen (immaterielle Güter usw.), die Eigenschaften von digitalen Medien und Dienstleistungen sowie die Eigenschaften von Bibliotheksdienstleistungen als meritorischen Gütern. Der Stoff wird konzise und zielstrebig ausgebreitet. Diese angemessene und dezidiert vorgetragene theoretische Grundierung hebt Schades Praxishandbuch wohlthuend vom *Praxishandbuch Bibliotheksmanagement*⁵ ab, das ohne jeden Theoriebezug meint auskommen zu können und entsprechend eklektisch daherkommt. Indessen scheint das Kapitel *Öffentliche Güter* zu unterstellen, das digitale Medien per se öffentliche Güter seien – das impliziert den Gedanken, dass digitale Medien eigentlich verschenkt werden müssten und nur durch schlimme Maßnahmen wie digitales Rechtemanagement daran gehindert werden. Hier fehlt die Differenzierung zwischen öffentlichen und quasi-öffentlichen Gütern. Berechtigt weist Schade freilich darauf hin, vor welchen Herausforderungen Bibliotheken stehen, wenn sie lizenzierte Inhalte anbieten: „Dem Kunden erschließt sich dabei nicht unmittelbar, warum auf digitale Medien, die prinzipiell ubiquitär zur Verfügung stehen könnten, nicht direkt zugegriffen werden kann, Nutzungsfunktionalitäten eingeschränkt oder digitale Medien gar ‚ausgeliehen‘ sind“ (S. 103). Man hätte sich in den Theoriekapiteln auch gewünscht zu lesen, dass das herausgestellte Motto Kuhlens „Information als Wissen in Aktion“ (S. 26) zu großen Teilen der Medien und Inhalte, die im Folgenden behandelt werden, nicht passt. Diese Inkonsistenz, die die bibliotheks- und informationswissen-

¹ Hauke, Petra (Hrsg.) (2016): Praxishandbuch Ausstellungen in Bibliotheken. Berlin: De Gruyter Saur.

² Hauke, Petra; Werner, Klaus Ulrich (Hrsg.) (2016): Praxishandbuch Bibliotheksbau. Berlin: De Gruyter Saur.

³ Vonhof, Cornelia; Haas-Betzieser, Eva (2017): Praxishandbuch Prozessmanagement in Bibliotheken und Informationseinrichtungen. Berlin: De Gruyter Saur.

⁴ Söllner, Konstanze; Mittermaier, Bernhard (Hrsg.) (2017): Praxishandbuch Open Access. Berlin: De Gruyter Saur.

⁵ Griebel, Rolf; Schäffler, Hildegard; Söllner, Konstanze (Hrsg.) (2014): Praxishandbuch Bibliotheksmanagement. 2 Bde. Berlin: De Gruyter Saur.

schaftliche Fachliteratur weitgehend durchzieht, bleibt indes auch hier ohne nachteilige Konsequenzen. Die Dienstleistungen und Medientypen, um die es hier geht, werden umfassend und differenziert nicht nur aufgezählt, sondern gut beschrieben: Datenbanken und E-Videos, Forschungsdaten und gemeinfreie Werke usw. Die Autorin bezieht dabei Games und Serious Games ausdrücklich mit ein und vermeidet damit die in der Fachliteratur oft implizite Engführung auf wissenschaftliche Bibliotheken.

In Teil II wird es einerseits strategisch, andererseits praktisch. Aus dem Markenbegriff, bezogen auf digitale Dienstleistungen, werden Anforderungen an die Kommunikationsstrategie abgeleitet und so Handlungsfelder für Bibliotheken aufgezeigt: Markenentwicklung und -führung, interne Kommunikation, Steigerung von Sichtbarkeit im Internet, Bibliotheksportal, Dialogkommunikation und Personalisierung, Werbung, Fundraising, Kommunikation in sozialen Medien und Kampagnen.

Das Bibliotheksportal wird als Zentrum der Markenkommunikation herausgestellt. Es bündelt alle digitalen Dienstleistungen und richtet sich an alle Zielgruppen. Content-Strategie, Web-Usability, Suchfunktionen und Ergebnispräsentation, Empfehlungen, Dialogkommunikation, Kundenintegration und Crowdsourcing werden als Schrauben der Optimierung abgehandelt. Allerdings werden manche Optionen, so das Crowdsourcing wohl zu optimistisch dargestellt. Etliche Bibliotheken haben die Versuche, ihre Erschließung mit Tagging zu verbessern, wieder eingestellt, weil sie beobachtet haben, dass der Ansatz unergiebig ist. Aber vielleicht machen ja demnächst auch Bibliotheken in Deutschland so ermutigende Erfahrungen mit Crowdsourcing und Empfehlungssystemen wie die Kollegen in New York. Wertvoll dagegen sind die Ausführungen über Suchmaschinenoptimierung: Es kommt maßgeblich darauf an, dass alle im Bibliotheksportal zugänglichen Dienstleistungen von Suchmaschinen so gefunden werden, dass die Treffer weit oben in der Ranking-Liste erscheinen.

Spezifische Kommunikationsinstrumente für einzelne Zielgruppen werden im Einzelnen behandelt. Ihr Erfolg setzt voraus, dass intern eine agile Unternehmenskultur für die ständige Anpassung an veränderte externe Erwartungen sorgt. Hier stellt Neuer die interne Kommunikation der New York Public Library (E-Mails an die Mitarbeiter nach abgestuften Zielgruppen, Treffen beim Kaffee, Kurzvorträge vor Kollegengruppen, die im Intranet als Aufzeichnung zur Verfügung stehen, Fortbildungen) knapp, aber sehr erhellend dar. Ohne sein Beispiel bliebe das Kapitel über interne Kommunikation recht blass: „In Bibliothekssystemen besteht die Herausforderung darin, Mitarbeiter breit und umfassend über das Angebot physi-

scher und digitaler Bibliotheksdienstleistungen [...] auf dem aktuellen Stand zu halten“ (S. 207). Nützlich sind allerdings die tabellarischen Übersichten (S. 212–216) über Kommunikationsmittel von Besprechungen bis zu Wikis mit den zugeordneten potenziellen Nutzen und damit Einsatzmöglichkeiten.

Eigene Kapitel sind der Medienarbeit, den Public Affairs und der Mediawerbung gewidmet. Hier kann die Autorin sowohl theoretisch wie auch in den Beispielen das höchst unklare Konzept der Öffentlichkeitsarbeit, wie viele Bibliotheken es praktizieren, einer Klärung zuführen. Das Spektrum der Themen reicht von Aufklebern auf physischen Medien, die auf das digitale Pendant verweisen, bis zu Regeln für erfolgreiches Twittern und den Einsatzmöglichkeiten von Pinterest für die Bibliothekswerbung.

Schließlich kommen auch die Leseförderung, die Vermittlung von Informations- und Medienkompetenz sowie die Gestaltung der Bibliothek als Ort nicht zu kurz. Diese Kernfunktionen gehen über digitale Bibliotheksdienstleistungen hinaus, wenn auch digitale Angebote mit diesen Dienstleistungen mehr oder minder eng verknüpft sind. Das wird sehr schön anschaulich am Rauminformationssystem der Philologischen Bibliothek in Berlin: Der Weg zum gesuchten Medium im Regal wird im OPAC und auf einer App für das Smartphone in 3D visualisiert. Werners Schlusssatz ist programmatisch (S. 384): „Bibliotheken werden heute von ihren Nutzern nicht so sehr an einzelnen hochkomplexen digitalen Features gemessen, sondern danach bewertet, wie nützlich diese in die Services eingebettet, d.h. zielführend integriert sind und wie intuitiv diese funktionieren. Damit hängt auch das Image der Bibliothek zunehmend davon ab, wie überzeugend digitale und analoge Services miteinander vernetzt sind.“

Teil III behandelt das, was in der Praxis oft vernachlässigt wird: die Evaluation der Maßnahmen. Das Kapitel beginnt mit den Fragen: Was will man mit Kennzahlen und Reporting erreichen und welche Anforderungen müssen Ziele (spezifisch, messbar, ausführbar usw.), Kennzahlen und Reporting erfüllen? Dann werden die einzelnen, je medienspezifischen Kennzahlen abgehandelt (Seitenaufrufe, Reichweite, Sentiment usw.). Hier fehlt natürlich nicht der Hinweis auf das Potenzial von Google Analytics. Man hätte sich auch einen Hinweis auf Logfile-Analysen gewünscht; die werden an anderer Stelle erwähnt.

Das Register (11 Seiten) ist differenziert und enthält auch Verweisungen von Synonymen auf die verwendeten Formen.

Die Autorin hat die Fachliteratur (fast nur deutschsprachige) umfassend ausgewertet und den umfangreichen Stoff sehr klar entlang dem Vorgehen bei Entwick-

lung und Umsetzung einer Markenstrategie gegliedert. Dieses Praxishandbuch ist differenziert, anspruchsvoll und gelungen und kann der Praxis wertvolle Impulse geben. Es löst seinen Anspruch vorzüglich ein.

Cornelia Briel: Die Bücherlager der Reichstauschstelle.

Mit einem Vorwort von Georg Ruppelt. Frankfurt am Main: Klostermann, 2016. (Zeitschrift für Bibliothekswesen und Bibliographie; Sonderband 117). 360 S., 38 s/w. Abb., fest geb. ISBN 978-3-465-04249-5, ISSN 0514-6364. € 94,–

Besprochen von **Prof. Dr. Peter Vodosek:** Seestraße 89, D-70174 Stuttgart, E-Mail: vodosek@hdm-stuttgart.de

DOI 10.1515/bfp-2017-0023

Cornelia Briel, gegenwärtig mit dem Projekt *Publikationsstelle Berlin-Dahlem* in der Forschungsbibliothek des Herder-Instituts beschäftigt, ist als Provenienzforscherin bestens ausgewiesen. Das Literaturverzeichnis dieser Neuerscheinung führt aus den Jahren zwischen 2007 und 2014 fünf einschlägige Arbeiten von ihr an, von denen drei die Reichstauschstelle zum Gegenstand haben. 2013 legte sie die erste umfassende Studie über diese Dienststelle vor.¹ Georg Ruppelt würdigt im Vorwort des vorliegenden Buches ausführlich diese vorhergehende Arbeit. Er gibt einen Überblick über den schwer zu entwirrenden Zusammenhang zwischen der 1926 gegründeten Reichstauschstelle, dem Beschaffungsamt der Deutschen Bibliotheken und dem Deutsch-Ausländischen Buchaustausch, die 1941 zusammengefasst und mit der Preußischen Staatsbibliothek verbunden wurden. Detaillierter kommt die Autorin im zweiten Kapitel darauf zu sprechen (S. 31–33).

Hatte die erste Studie von 2013, die aus einem von 2006 bis 2009 laufenden Projekt hervorgegangen war, die Aktivitäten und das Umfeld der Reichstauschstelle im Fokus, beschäftigt sich diese zweite schwerpunktmäßig mit den Bücherlagern und Depots, welche die Stelle weiträumig gestreut anlegte. Im November 1944 verfügte die Reichstauschstelle über 33 Depots (S. 155, Anm. 266). Um Missverständnisse zu vermeiden: Hier geht es nicht um die

Verlagerungsaktionen als Rettungsoperationen für die Preußische Staatsbibliothek und andere Bibliotheken im Reich, sondern um die Einlagerung der von der Reichsstelle für den Wiederaufbau erworbenen Literatur nach kriegsbedingten Zerstörungen.²

Es kann nicht Aufgabe einer Rezension sein, Briels Studie zu einer Kurzfassung zu komprimieren. Zum besseren Verständnis aber sollen in aller Kürze die wichtigsten Fakten referiert werden, wie sie sich auch in der Einleitung (S. 13–30) finden. Zunächst ist festzuhalten, dass „die Vorgänge um die Bücherlager der Reichstauschstelle und damit die Herkunft und der Verbleib von mehreren Hunderttausend Bänden ‚Wiederaufbauliteratur‘ [...] in der Forschungsliteratur bislang kaum thematisiert [wurde]“. Diese Feststellung der Autorin zu zitieren, lässt bereits die Herausforderung ahnen, mit der sie sich konfrontiert sah. 1943 beauftragte das Reichsministerium für Wissenschaft, Erziehung und Volksbildung die Reichstauschstelle mit dem Wiederaufbau der bei den Luftangriffen zerstörten oder beschädigten deutschen wissenschaftlichen Bibliotheken. Der Reichsminister der Finanzen stellte dafür fünf Millionen Reichsmark zur Verfügung. Briel untersucht nun auf der Grundlage der Aktenüberlieferung Verteilung, Einlagerung und Verbleib der beschafften Literatur. Sie schätzt, dass zwischen einem Drittel und einem Viertel die „Wiederaufbauliteratur“ aus beschlagnahmten und eingezogenen Beständen, also aus NS-Raubgut, bestand, die sie von anderen Dienststellen ankauften. Sie tätigte darüber hinaus legitime und quasi-legale Ankäufe im Buchhandel und von Privatpersonen, die kritisch hinterfragt werden müssen.³ Darüber hinaus war die Anlage von Depots für amtliche Druckschriften ein wichtiger Gesichtspunkt, um nach Zerstörungen im Rahmen des Wiederaufbaues eine geordnete Verwaltung weiterführen zu können. Schätzungen nach Kriegsende zufolge belief sich die Gesamtzahl der eingelagerten Literatur um die 900 000 Bände.

² Die Verlagerungsgeschichte der Preußischen Staatsbibliothek wurde von Werner Schochow (2003) erforscht: *Bücherschicksale. Die Verlagerungsgeschichte der Preußischen Staatsbibliothek. Auslagerung – Zerstörung – Entfremdung – Rückführung. Dargestellt aus den Quellen* (Veröffentlichungen der Historischen Kommission zu Berlin; Bd. 102). Berlin, New York: Walter de Gruyter. Vgl. dazu die Rezension von Manfred Komorowski (2005) in BIBLIOTHEK – Forschung und Praxis 29 (2), 261–262.

³ Für Frankreich ergänzend hinzuziehen: Poulain, Martine (2008): *Livres pillés, lectures surveillées. Les bibliothèques françaises sous l'Occupation* (nfr Essais). Paris: Gallimard. Vgl. dazu die Rezension von Peter Vodosek (2009) in BIBLIOTHEK – Forschung und Praxis 33 (3), 405–407.

¹ Briel, Cornelia (2013): Beschlagnahmt, erpresst, erbeutet: *NS-Raubgut, Reichstauschstelle und Preußische Staatsbibliothek zwischen 1933 und 1945*, hrsg. v. Hans Erich Bödeker und Gerd-Josef Bötte in Zusammenarbeit mit der Staatsbibliothek Berlin – Preussischer Kulturbesitz. Mit einem Geleitwort von Barbara Schneider-Kempf. Berlin: Akademie-Verlag. Vgl. dazu Rezension von Juliane Deinert (2014) in BIBLIOTHEK – Forschung und Praxis 38 (3), 513–516.